

المملكـــة العربيـــة الســـعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

معايير المهارات المهنية الوطنية لمهنة

بائع الذهب والمجوهرات

(٤٥١٣٠)

National Occupational Skill Standards For Gold Salesman

(45130)



١٤٢٣هـ



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد: -

إدراكاً من المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لأهمية بناء مناهجها التعليمية بما يلبي الحاجة الفعلية لسوق العمل فقد قامت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة و بمشاركة القطاع الأهلي بعقد ورش للتحليل الوظيفي للمهن وقد نتج من ذلك جدول تحليل وظيفي يحتوي على واجبات ومهام كل مهنة إضافة إلى جدول بالمعارف والمهارات العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات والأدوات المساعدة في أداء العمل.

وقد تم توزيع المهام على عدد من الحقائب التدريبية تنسجم فيما بينها بالمحتوى وتقسم الحقيبة التدريبية إلى عدد من الوحدات التدريبية كل وحدة تمثل مهمة تدريبية أو أكثر إذا اقتضى الأمر وهذه الحقائب التدريبية تمثل الجانب التخصصي للمهنة ، وهي تمثل الجانب النظري من التدريب أما الجانب العملي فيقضيه المتدرب في ممارسة هذه الواجبات والمهام في موقع العمل.

وفي مهنة بائعي الذهب والمجوهرات قسم الجانب النظري إلى مرحلتين بالإضافة إلى مرحلتين أخريين للجانب العملي حيث يقضي المتدرب في الجانب النظري أربعة أسابيع في



الفترة الأولى يتلقى فيها بالإضافة إلى المواد التخصصية مواد مساندة عبارة عن سلوك وظيفي وحاسب آلي ولغة إنجليزية تخصصية وبعد ذلك يقضي المتدرب فترة ستة أسبوعاً في ممارسة العمل الفعلي.

بعد ذلك يعود للفترة النظرية الثانية وقدرها أربعة أسابيع والتي يتلقى فيها المتدرب بالإضافة إلى المواد التخصصية، اللغة الإنجليزية المتخصصة وحاسب آلي وبعد الانتهاء من هذه الفترة النظرية ينتقل المتدرب مرة أخرى إلى ممارسة العمل الفعلي في موقع العمل ولمدة سبعة أسابيع.

ويحتوي هذه الدليل على ما يلي:

١. الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي
٢. الإطار العام للمواد
٣. مدة التدريب للحقائب التدريبية
٤. محتويات الحقائب التدريبية لمهنة بائع ذهب ومجوهرات والمدة الزمنية للتدريب النظري والعملي.
٥. إعداد الحقائب التدريبية وعلاقتها بالوحدات التدريبية.
٦. جدول التحليل الوظيفي لمهنة بائع الذهب والمجوهرات.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

المملكـــة العربيـــة الســـعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



١ -الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي

يـتم تـدريب الطالـب لمـدة ٢١ أسـبوعاً منهـا ٨ أسـبوعاً في التـدريب النظـري في وحـدات المؤسسـة موزعـة علـى مـرحلتين بواقـع ٢٥ سـاعة في الأسـبوع ، أمـا التـدريب العملـي فمدتـه ١٣ أسبوعاً موزعة على مرحلتين تدريبيتين وقد تم تقدير مـدة التـدريب العملـي في المنشـأة بواقـع ٣٥ ساعة عمل في الأسبوع تقريباً.

م	نوع التدريب	عدد أسابيع التدريب	المواد		عدد الساعات
1	تدريب نظري	4	مواد تخصصية	أساسيات بيع وشراء الذهب والمجوهرات	44
			حاسب آلي		24
			سلوك وظيفي		24
			لغة إنجليزية تخصصية		28
			المجموع		120
2	تدريب عملي	6	حسب ساعات العمل في المنشأة		
3	تدريب نظري المجموع	4	مواد تخصصية	عرض الذهب والمجوهرات	60
				مهارات بيع الذهب والمجوهرات	
				خدمة العملاء	
			حاسب آلي		28
			لغة إنجليزية تخصصية		32
			المجموع		120
4	تدريب عملي	7	حسب ساعات العمل في المنشأة		



٢ -الإطار العام للمواد

وتمثل المواد التخصصية المهام والمعارف والمهارات المستخرجة من جدول التحليل الوظيفي بينما المواد المساندة تمثل المعارف العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات في جدول التحليل الوظيفي ، على سبيل المثال الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية تعتبر من المعارف العامة التي يحتاجها المتدرب بشكل عام والسلوك الوظيفي يمثل من سلوكيات العمل المطلوبة.

تسلسل	المواد		ساعات التدريب النظري
1	مواد التخصص		104
2	المواد المساندة	لغة إنجليزية تخصصية	60
3		حاسب آلي	52
4		سلوك وظيفي	24
	المجموع		240

٣ -مدة التدريب للحقائب التدريبية

م	الحقيبة	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
1	الحقيبة الأولى	أساسيات بيع وشراء الذهب وا لمجوهرات	44	176
2	الحقيبة الثانية	عرض الذهب وا لمجوهرات	12	48
3	الحقيبة الثالثة	مهارات بيع الذهب وا لمجوهرات	28	112
4	الحقيبة الرابعة	خدمة العملاء	20	80
		المجموع	104	416



٤ - محتويات الحقائب التدريبية

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها.

وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.

الحقيبة الأولى	اساسيات شراء بيع الذهب وا لمجوهرات		
تسلسل	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
١	يطلع على تعليمات وزارة التجارة	٢	٨
٢	يتبع تعليمات البحث الجنائي	١	٤
٣	يلتزم بأوقات الدوام الرسمي	٢	٨
٤	يلتزم بسياسة البيع والشراء	٣	١٢
٥	يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة	٢	٨
٦	يحدد عيار الذهب الأربعة المعتمدة (١٨ -٢١ -٢٢ -٢٤)	٤	١٦
٧	يحدد أجور المصنعية	٤	١٦
٨	يعرض أنواع الأحجار	١٠	٤٠
٩	يقوم بفحص الذهب المستخدم (الكسر)	٣	١٢
١٠	يقوم بتقدير وزن الأحجار	١	٤
١١	يحدد سعر الذهب المستخدم (الكسر) اليومي	١	٤
١٢	يجري عملية الوزن	١	٤
١٣	يحدد سعر الشراء	١	٤
١٤	يتتم عملية شراء الكسر	١	٤
١٥	يعيد عرض الذهب الصالح للبيع	٢	٨
١٦	يطابق الحسابات اليومية	٤	١٦
١٧	يعد المصاريف	١	٤
١٨	يشارك في عملية الجرد السنوي	١	٤
	المجموع	٤٤	١٧٦



الحقيبة الثانية	عرض الذهب وا لمجوهرات		
تسلسل	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
1	يحدد أدوات العرض المناسبة	٣	١٢
2	يحدد المكان المناسب للعرض	٢	٨
3	يحدد طريقة العرض المناسبة	٢	٨
4	يفحص سلامة ونظافة المنتج	٢	٨
5	يجدد العرض	٣	١٢
	المجموع	١٢	٤٨

الحقيبة الثالثة	مهارات بيع الذهب وا لمجوهرات		
تسلسل	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
1	يحدد طلب العميل	٣	١٢
2	يعرض الخيارات على العميل	٣	١٢
٣	يحدد اختيارات العميل	٣	١٢
٤	يطلع على سعر الذهب اليومي	١	٤
٥	يقوم بعملية الوزن	١	٤
٦	يحدد سعر القطعة (البيع بما فيها الهامش)	٣	١٢
٧	يعالج اعتراضات البيع	٨	٣٢
٨	يتتم عملية البيع	٦	٢٤
	المجموع	٢٨	١١٢



الحقيبة الرابعة	خدمة العملاء		
تسلسل	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
1	يستقبل العميل عند حضوره	٢	٨
2	يرد على استفسارات العميل	٥	٢٠
٣	يوجه العميل لمكان البيع المناسب	١	٤
٤	يودع العميل	١	٤
٥	يرد على العميل هاتفياً	٦	٢٤
٦	يقوم بعملية التعديل مع إعادة الصياغة	٣	١٢
٧	يقوم بعملية الصيانة	١	٤
٨	يقدم كرت الضمان	١	٤
المجموع		٢٠	٨٠

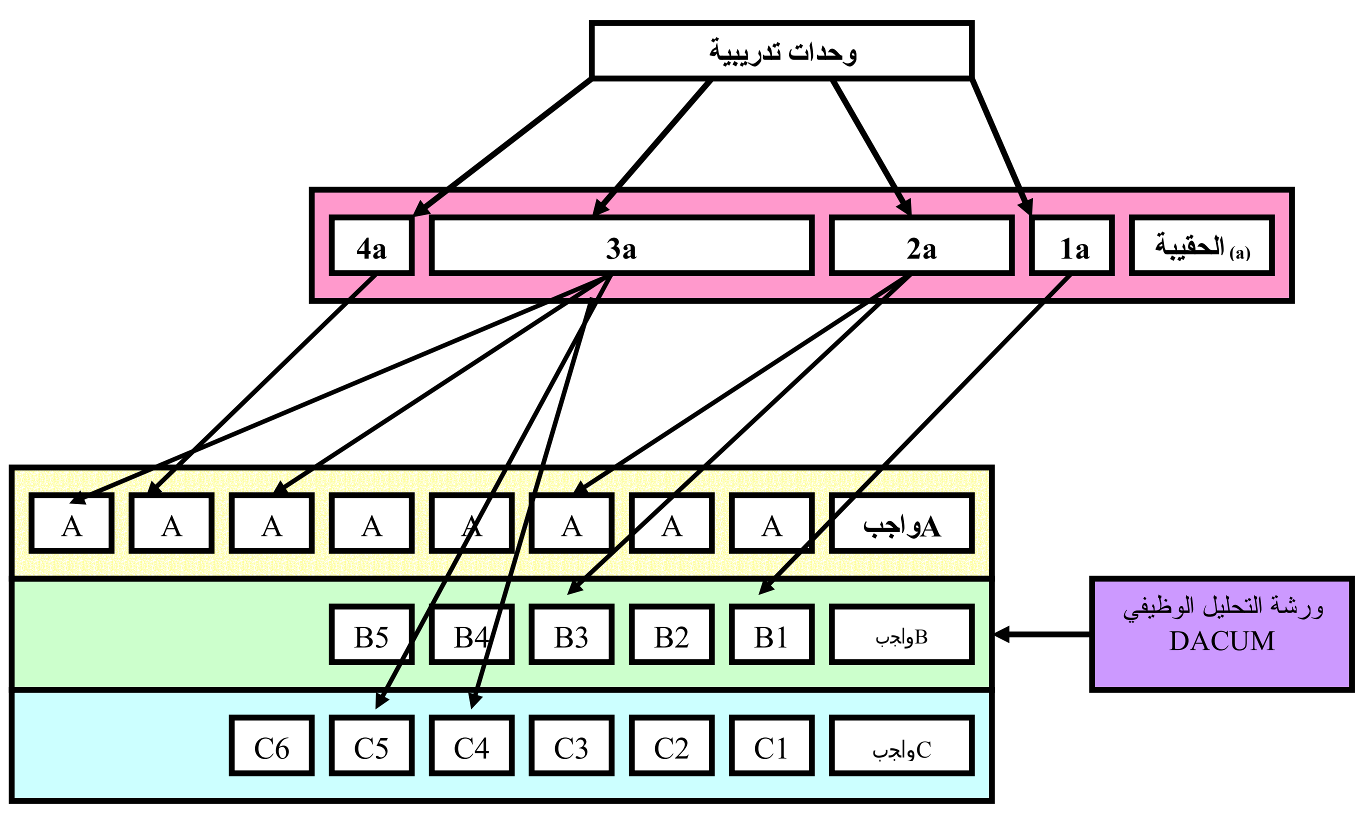


المملكــة العربيــة الســعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

علاقة الحقائب التدريبية بناءً على التحليل الوظيفي للمهنة

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدرّب عليها

وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل



وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.



المملكـــة العربيـــة الســـعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

التحليل الوظيفي لمهنة بائعي الذهب وا لمجوهرات

المشاركون في ورشة العمل

سعيد بن صالح حمران المنهالي
مؤسسة محمد الفياض للذهب والمجوهرات

مروان سهيل خميس أبو لغد
شركة المصلي والرييس للمجوهرات

مبارك عبدالله عمر باشن
مؤسسة عبدالكريم المهنا

علي بن محمد علي القحطاني
مؤسسة الرميزان للذهب والمجوهرات

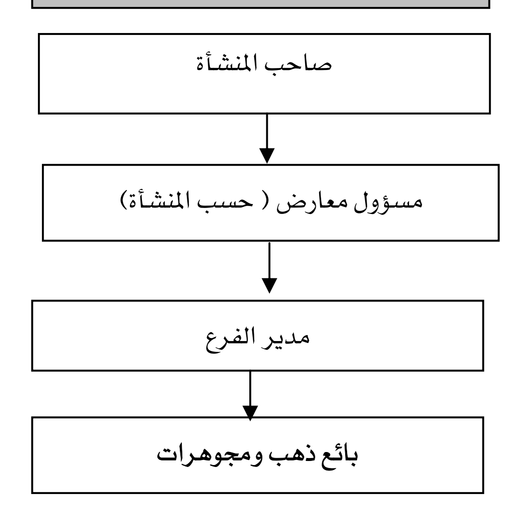
صالح بن محمد مرزوق الهبيش
شركة سوانا للمجوهرات

محمد بن سليمان المحيسن
مؤسسة المحيسن للمجوهرات

منسقو ورشة العمل

أ. عبدالله بن محمد الجوهرجي
أ. إبراهيم بن عبدالله الفريجي

المخطط التنظيمي للمهنة





إعداد
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج
بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
مستوى الدخول للتدريب على هذه المهنة " ثانوية عامة "



التاريخ
شوال ١٤٢٣ هـ



المملكـــة العربيـــة الســـعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الواجبات ← → المهـــام

	الواجبات					
A	**يطبق اللوائح والأنظمة**	A1) يطلع على تعليمات وزارة التجارة	A2) يتبع تعليمات البحث الجنائي			
B	**يطبق سياسة المنشأة**	B1) يلتزم بأوقات الدوام الرسمي	B2) يلتزم بسياسة البيع والشراء	B3) يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة		
C	**يعرض المنتج**	C1) يحدد أدوات العرض المناسبة	C2) يحدد المكان المناسب للعرض	C3) يحدد طريقة العرض المناسبة	C4) يفحص سلامة ونظافة المنتج	C5) يجدد العرض
D	**يهتم بالعميل**	D1) يستقبل العميل عند حضوره	D2) يرد على استفسارات العميل	D3) يوجه العميل لمكان البيع المناسب	D4) يودع العميل	D5) يرد على العميل هاتفياً
E	**يفحص الذهب**	E1) يحدد عيار الذهب الأربعة المعتمدة (١٨ -٢١ -٢٢ -٢٤)	E2) يحدد أجور المصنعية	E3) يعرض أنواع الأحجار		
F	**يقوم بعملية البيع**	F1) يحدد طلب العميل	F2) يعرض الخيارات على العميل	F3) يحدد اختيارات العميل	F4) يطلع على سعر الذهب اليومي	F5) يقوم بعملية الوزن



				F8)	F7)	F6)
				يتتم عملية البيع	يعالج اعتراضات البيع	يحدد سعر القطعة (البيع بما فيها الهامش)



G	**يشتري الذهب المستخدم (الكسر)**	G1)	G2)	G3)	G4)	G5)
		يقوم بفحص الذهب المستخدم (الكسر)	يقوم بتقدير وزن الأحجار	يحدد سعر الذهب المستخدم (الكسر) اليومي	يجري عملية الوزن	يحدد سعر الشراء
H	**يقوم بعملية الجرد والحساب**	H1)	H2)	H3)		
		يطابق الحسابات اليومية	يعد المصاريف	يشارك في عملية الجرد السنوي		
I	**يقدم خدمات ما بعد البيع**	I1)	I2)	I3)		
		يقوم بعملية التعديل مع إعادة الصياغة	يقوم بعملية الصيانة	يقدم كرت الضمان		



G6)	G7)					
يتتم عملية شراء الكسر	يعيد عرض الذهب الصالح للبيع					



المملكـــة العربيـــة الســـعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

المعارف العامة والمهارات	سلوكيات العمل	
١. الإلمام باللغة الإنجليزية ٢. القدرة على الإقناع ٣. القدرة على إستخدام الآلة الحاسبة ٤. القدرة على إستخدام الميزان ٥. القدرة على إستخدام المكبر ٦. المعرفة بتجارة الجملة / والتجار ٧. معرفة أنواع الذهب وتصاميمة ٨. معرفة أنواع الأحجار وأسمائها ٩. المعرفة بسلوك المستهلك ١٠. المعرفة بأساسيات البيع والشراء ١١. الإلمام بطريقة تصنيع المنتج ١٢. معرفة طرق حساب العيارات / وأسعارة ١٣. معرفة إستخدام الحاسب الآلي ١٤. القدرة على استخدام الفاكس ١٥. المعرفة بالألماس والأحجار الكريمة ١٦. المعرفة باستخدام نقاط البيع وبطاقات الأتمان(4 CASES)	١. الأمانة ٢. الصبر ٣. الطموح ٤. الثقة بالنفس ٥. حسن المظهر ٦. اللباقة ٧. قبول التحدي ٨. تحمل ضغوط العمل ٩. السرية في العمل ١٠. العمل بروح الفريق الواحد ١١. المبادرة	١٢. الولاء ١٣. الصدق ١٤. أداء الواجبات الدينية ١٥. الألتزام ١٦. إحترام الأخرين ١٧. عدم التدخين ١٨. النظافة الشخصية ١٩. سرعة البديهة ٢٠. حسن الأصغاء ٢١. تقبل النقد

الاهتمامات والتوجهات المستقبلية	التجهيزات والأدوات والمواد	
١. حضور الدورات التدريبية. ٢. صقل الوظيفة بمهارات وحسن البيع والتعامل مع الأخرين . ٣. التدرج الوظيفي. ٤. إستخدام التقنيات الحديثة في البيع والشراء. ٥. التعرف على الألماس والأحجارالكريمة ٦. التعرف على المعارض الدولية للذهب والمجوهرات ٧. التمثيل الدولي في تسويق الذهب والمجوهرات	١. الميزان ٢. آلة حاسبة ٣. كمبيوتر ٤. قلم ٥. مقاسات خواتم ٦. مسطرة حديدية ٧. المجهر ٨. جهاز فحص ألماس ٩. فوط تلميع ١٠. أدوات تنظيف ١١. مقص ١٢. قطاعه ١٣. عدسة ١٤. فواتير وسندات	١٥. مسطرة قياس الأحجار ١٦. أقفال ١٧. نقاط بيع ١٨. علب هدايا ١٩. أكياس ٢٠. كروت ضمان ٢١. كمرة مراقية ٢٢. جهاز إنذار ٢٣. فاكس ٢٤. جهاز التاسوبيان صغير للتنظيف ٢٥. مجفف